

**ANALISIS PELAKSANAAN PERJANJIAN PENGIRIMAN  
BARANG MELALUI ANGKUTAN UDARA  
(Studi pada CV. Indo Jaya Logistics)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1  
pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum**

**Oleh:**

**FADILLAH SEPTRILISMANTO**

**C100 140 258**

**PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PELAKSANAAN PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI  
ANGKUTAN UDARA  
(Studi pada CV. Indo Jaya Logistics)**

**PUBLIKASI ILMIAH**

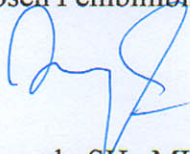
**Oleh:**

**FADILLAH SEPTRILISMANTO**

C100 140 258

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



(Inayah, SH., MH)

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PELAKSANAAN PERJANJIAN PENGIRIMAN  
BARANG MELALUI ANGKUTAN UDARA**

**(Studi pada CV. Indo Jaya Logistics)**

Yang ditulis oleh :

**FADILLAH SEPTRILISMANTO**

C.100.140.258

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Hukum



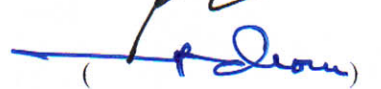
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu 09 Februari 2019

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji,

1. Inayah, S.H, M.H  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Septarina Budiwati, S.H., M.H  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Kelik Wardiono, SH., M.Hum  
(Anggota II Dewan Penguji)

()  
()  
()

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



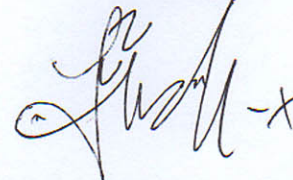
  
(Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum.)  
NIK. 537/NIDN. 072708503

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 13 Februari 2018

Penulis



**FADILLAH SEPTRILISMANTO**

**C100 140 258**

# **ANALISIS PELAKSANAAN PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI ANGKUTAN UDARA (Studi pada CV. Indo Jaya Logistics)**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengikatan perjanjian pengangkutan barang, tanggung jawab hukum masing-masing pihak dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang serta hambatan dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang CV. Indo Jaya Logistics melalui angkutan udara. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Penelitian ini menggunakan jenis data primer melalui penelitian lapangan, dan jenis data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengikatan perjanjian pengangkutan barang CV. Indo Jaya Logistics diawali dengan adanya perjanjian secara lisan atau tidak tertulis dengan pihak pengirim barang. Perjanjian disahkan dengan adanya penandatanganan kontrak perjanjian pengangkutan antara kedua pihak. Pelaksanaan perjanjian kerjasama jasa pengangkutan barang berjalan relatif lancar meskipun terdapat beberapa permasalahan namun tidak mengancam pengakhiran perjanjian tersebut oleh pihak pertama. Para pihak mempunyai tanggung jawab masing-masing dalam perjanjian kerjasama. Selaku pihak pengangkut bertanggung jawab membayar ganti kerugian kepada CV. Indo Jaya Logistics apabila terjadi kesalahan atau kelalaian selama proses pengangkutan. Segala kemungkinan resiko yang mungkin akan terjadi karena human error selama proses pengangkutan dan proses bongkar muat produk oleh pihak pengangkut akan menjadi resiko dan tanggungan yang akan dibebankan oleh pihak ekspediter. Selaku pihak pengangkut berkewajiban melakukan pembayaran atas jasa pengangkutan secara tepat waktu sesuai dengan harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perjanjian kerjasama jasa angkut antara CV. Indo Jaya Logistics dengan pihak pengangkut dapat berasal dari kepentingan para pihak maupun dari faktor alam. Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah perlunya suatu perjanjian untuk mengikat para pihak yang masing-masing terikat oleh hak dan kewajiban atas suatu prestasi. Sedangkan implikasi praktisnya adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh para pihak yang terkait.

**Kata kunci:** perjanjian pengangkutan barang, pengirim barang, tanggung jawab.

## **Abstract**

This study aims to determine the binding process of freight forwarding agreements, legal responsibilities of each party in the implementation of goods transport agreements and obstacles in the implementation of CV. Indo Jaya Logistics via air transportation. This research is a descriptive study and employs an empirical juridical approach. This study uses a qualitative approach using primary data types through field research, and secondary data types obtained from literature studies and documentation. The results of this study indicate that the binding process of CV. Indo Jaya Logistics begins with an oral or unwritten agreement with the shipper. The agreement was ratified by the signing of a contract of transportation agreement between the two parties. The implementation of the cooperation agreement on freight forwarding services ran relatively smoothly despite several problems but did not

threaten the termination of the agreement by the first party. The parties have their respective responsibilities in the cooperation agreement. As the carrier is responsible for paying compensation to CV. Indo Jaya Logistics if there is an error or negligence during the transportation process. All possible risks that may occur due to human error during the transportation process and the process of loading and unloading products by the carrier will be the risks and dependents that will be charged by the expector. As the transporter is obliged to make payments for transportation services in a timely manner in accordance with prices agreed upon by both parties. Constraints in implementing transport service cooperation agreements between CV. Indo Jaya Logistics with the carrier can come from the interests of the parties as well as from natural factors. The theoretical implications of this research are the need for an agreement to bind the parties, each of which is bound by rights and obligations to an achievement. While the practical implications are the results of this study are expected to be used and utilized by the parties concerned.

**Keywords:** freight forwarding agreement, courier, responsible.

## 1. PENDAHULUAN

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satunya adalah CV. Indo Jaya Logistics. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa pengiriman barang (ekspedisi) door to door seluruh Indonesia sekaligus sebagai agen pengiriman barang cargo atau berjumlah besar.

Ekspediteur dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang, dalam bahasa inggris yaitu disebut *cargo forwarder*. Ekspediteur sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediteur berfungsi sebagai pengantar dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. Perjanjian pengangkutan barang dengan menggunakan jasa ekspediteur disebut sebagai perjanjian ekspedisi. Ekspediteur mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi si pengirim, sedangkan si pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi kepada ekspediteur. Perjanjian ekspedisi ini mempunyai sifat hukum rangkap, yaitu pelayanan berkala (pasal 1601 KUHPerdara) dan pemberian kuasa (pasal 1792 KUHPerdara).

Karena perjanjian pengiriman barang mengacu kepada asas kebebasan berkontrak, yaitu para pihak diberi kebebasan dalam menentukan bentuk perjanjian, isi dan syarat perjanjian, serta pilihan hukumnya maka para pihak bebas menentukan

syarat dan ketentuan yang berlaku bagi perjanjian mereka sesuai kesepakatan itu. Tetapi kebebasan tersebut juga harus disesuaikan dengan kemampuan masing-masing pihak untuk melaksanakannya karena pada dasarnya pelaksanaan perjanjian berpedoman pada ketentuan perjanjian yang mereka buat untuk memenuhi hak dan kewajiban para pihak. Bahkan tak jarang isi dari sebuah perjanjian terlalu menitikberatkan kepada salah satu pihak sehingga tidak adanya kesejajaran/keseimbangan dalam pemenuhan hak dan kewajiban tersebut yang kemudian bisa saja timbul berbagai permasalahan, baik itu sengaja maupun tidak disengaja. Hal-hal tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk penulisan hukum yang berjudul: “Analisis Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang Melalui Angkutan Udara (Studi pada CV. Indo Jaya Logistics)”

## **2. METODE**

Metode pendekatan menggunakan metode *yuridis empiris*, yaitu penelitian yang menekankan pada kaidah hukum yang berlaku pada masyarakat, pendekatan yuridis dimulai dengan analisa terhadap perundang-undangan yang mengatur permasalahan yang terkait dengan cara meneliti bahan pustaka. Jenis penelitian menggunakan *deskriptif*, karena bermaksud menggambarkan secara terinci dan jelas tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang akan diteliti. Pengumpulan data di kantor pusat CV. Indo Jaya Logistics di Surakarta. Data yang digunakan, yaitu: Data primer adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan penelitian lapangan melalui pengamatan atau observasi, wawancara ataupun penyebaran kuesioner. Dan data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya. Metode atau teknik pengumpulan data menggunakan metode: Wawancara, Studi kepustakaan. Sedangkan Metode Analisis Data menggunakan metode analisis kualitatif.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara pada CV. Indo Jaya Logistics.**

Perjanjian ekspedisi CV Indo Jaya Logistics dibuat dalam bentuk lisan. CV Indo Jaya Logistics menggunakan perjanjian lisan karena selain bertindak atas nama pengirim barang, disisi lain CV Indo Jaya Logistics bertindak atas nama pengangkut. CV Indo



Jaya Logistics adalah ekspediter yang berhubungan langsung dengan pengangkutan sebagai perpanjangan tangan pihak pengangkut. Dengan demikian, pengirim diwajibkan untuk tunduk pada peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pengangkutan udara.

CV Indo Jaya Logistics adalah perusahaan ekspedisi yang melakukan usahanya di Kota Surakarta tidak memiliki gudang sendiri. Barang-barang milik pengirim langsung diantar ke gudang pengangkut/perusahaan penerbangan. Dengan demikian, konsumen harus mengikuti ketentuan-ketentuan standar pengiriman yang ditetapkan oleh pengangkut yang ditunjuk oleh CV Indo Jaya Logistics untuk mengirim barang konsumen. Ketentuan tersebut berupa standar pengepakan, waktu pengiriman yang sudah disepakati, dan juga barang yang akan dikirim tidak boleh masuk dalam jenis barang yang tidak boleh dikirim dalam ketentuan penerbangan dan barang yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Selain itu, alasan mengapa penggunaan perjanjian tidak tertulis dalam pengangkutan barang oleh pihak CV Indo Jaya Logistics adalah “penggunaan perjanjian tidak tertulis dapat dikenakan untuk digunakan dalam setiap perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen, asalakan tidak bertentangan dengan kebiasaan dan kepatutan yang berlaku dalam pengangkutan barang, ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan. Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh CV Indo Jaya Logistics mengacu pada aturan-aturan yang berlaku menurut norma-norma dan kebiasaan-kebiasaan dalam bidang ekspedisi muatan udara. Perjanjian yang tidak tertulis akan muncul dengan alasan kepraktisan dan keefektifan. Tetapi para pihak jasa ekspediter menganggap bahwa semua konsumen sudah mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam perjanjian pengangkutan barang.

Dokumen tanda terima barang pada CV Indo Jaya Logistics tidak memuat syarat-syarat standar pengiriman barang yang memuat hak dan kewajiban pengirim dan ekspediter. Dokumen yang dibuat oleh CV Indo Jaya Logistics hanya sebagai bukti bahwa telah terjadi perjanjian pengangkutan barang antara konsumen dan ekspediter. Sementara mengenai hak dan kewajiban para pihak tidak terdapat dalam dokumen tersebut.

Disini CV. Indo Jaya Logistics hanya memberikan kwitansi pembayaran yang harus dikeluarkan konsumen atau pengirim barang, yang isinya meliputi nama



pengirim, biaya yang harus dikeluarkan oleh pengirim, tanggal ditulisnya kwitansi tersebut, tanda tangan antara pengirim dan pihak CV. Indo Jaya Logistics. Pasal 1867 KUHPdata menjelaskan bahwa tentang akta otentik dengan akta di bawah tangan, akta dibawah tangan yang dibuat oleh para pihak meski tidak dibuat atau diketahui oleh pejabat umum, asalkan itu diakui oleh para pihak. Sehingga kwitansi pembayaran antara konsumen dengan pihak CV. Indo Jaya Logistic dapat dijadikan sebagai alat bukti perjanjian.

Tanda terima barang disebut surat muatan yang dibuat oleh ekspediteur sebagai alat bukti telah dilakukannya perjanjian pengiriman barang atau ekspedisi antara konsumen dengan ekspediteur. Surat muatan ini memuat tentang informasi barang, tujuan serta biaya-biaya yang timbul akibat pengiriman barang termasuk biaya asuransi maupun pengangkutan. Surat muatan ini juga dilengkapi syarat-syarat standar pengiriman barang yang memuat hak dan kewajiban pengirim dan ekspediteur. Tanda terima atau surat muatan dapat dijadikan informasi bagi pengangkut untuk mengetahui identifikasi dan spesifikasi dari barang konsumen yang akan diangkut. Dokumen tersebut dilampirkan pada Surat Muatan Udara dalam bentuk *packing list* yang memiliki informasi tentang mengenai banyak barang dan dan berat barang. Kemudian *invoice* berisi informasi tentang jenis barang, sifat barang, serta harga barang tersebut.

Untuk memperoleh Surat Muatan Udara, pengirim harus menghubungi agen kargo/ekspediteur untuk mengurus pengiriman barang. Setelah beberapa persyaratan terpenuhi, pengirim akan mendapatkan dokumen yang diperlukan sesuai dengan tujuan pengiriman barang. Setelah itu melakukan reservasi kargo. Lalu barang akan diperiksa tentang kelayakan atau dapat dikirim atau tidak oleh pihak pabean sesuai dengan aturan. Setelah itu barang akan disimpan digudang untuk menunggu pengiriman sesuai dengan reservasi kargo.

Surat Muatan Udara (airway bill) adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses eltronik, atau bentuk lainnya yang merupakannya salah satu bukti adanya perjanjian pengangkutan udara antara pengirim kargo dan pengangkut, dan hak penerima kargo untuk mengambil kargo. Dokumen ini merupakan alat bukti sebagai penerimaan barang oleh pengangkut dan sebagai tanda bukti untuk di angkut, atau sebagai faktur/kwitansi biaya pengangkutan Surat Muatan Udara.

Menurut pasal 10 Ordonansi Pengangkutan Udara, surat muatan udara itu harus berisi: Tempat dan tanggal surat muatan udara.; Tempat pemberangkatan dan

tempat tujuan, pendaratan-pendaratan yang direncanakan dengan mengingat hak pengangkutan udara untuk merubah rencana itu bila perlu.; Nama dan alamat pengangkut pertama, nama, dan alamat pengirim, nama dan alat penerima.; Macam barang, jumlah, cara pembungkusan, tanda-tanda istimewa atau barang-barang, berat, jumlah, besar atau ukuran barang-barang, keadaan luar barang dan pembungkusnya.; Uang angkutan udara, tanggal dan tempat pembayaran dan orang-orang yang harus membayar, jika pengiriman dilakukan dengan jaminan pembayaran, harga barang-barang beserta biaya jumlah nilai barang-barang.; Dalam rangkap berapa surat muatan udara dibuat, surat-surat itu yang diserahkan kepada pengangkut untuk menyertai barang-barang, lamanya waktu pengangkutan udara dan petunjuk ringkas tentang rute yang akan ditempuh.; Adanya pemberitahuan tentang bahwa pengangkutan ini tunduk pada ketentuan-ketentuan tanggung jawab yang diatur dalam Ordonansi Pengangkutan Udara atau perjanjian Warsawa. Ketidak seimbangan konsumen dengan posisi pelaku usaha, tidak semua konsumen mengerti posisi para pihak dalam perjanjian ekspedisi. Terjadi kekeliruan oleh konsumen bahwa peraturan-peraturan yang dikelurakan oleh CV Indo Jaya Logistics dan pengangkut adalah sama. Namun kenyatannya, ada hak dan kewajiban tersendiri yang lahir antara konsumen dengan CV Indo Jaya Logistics didalam perjanjian ekspedisi yang telah disepakatai oleh mereka. Konsumen hanya menyetujui dan mempercayakan kepada pihak ekspeditur untuk mencari pengangkut yang sesuai dengan barang yang akan dikirim konsumen. Atas alasan tersebut maka CV Indo Jaya Logistics tidak membuat perjanjian secara tertulis.

Didalam pasal 7 huruf b Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kewajiban tersebut untuk melaksanakan hak konsumen seperti tertulis dalam pasal 4 huruf c dimana konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi bentuk dan jaminan barang dan/atau jasa. Walaupun perjanjian tersebut dilakukan secara lisan oleh pihak ekspeditur, ekspeditur wajib memberikan informasi kepada konsumen secara selengkap-lengkapnyanya mengenai proses pengiriman barang dengan menggunakan jasa ekspeditur sebagai pelaku usaha. Ekspeditur harus menjelaskan aturan-aturan, norma-norma, dan kepatutan yang berlaku pada perjanjian pengiriman barang muatan pesawat udara.

Alasan mengapa perjanjian dilakukan secara lisan atau tidak tertulis ialah perusahaan melihat masalah biaya. Hal ini menyangkut tentang perjanjian secara lisan atau tidak tertulis tidak menggunakan biaya yang besar karena dibuat dan digunakan secara menyeluruh dalam kegiatan pengiriman barang atau ekspedisi. Yang dimaksudkan dengan penambahan biaya antara lain adalah menggunakan jasa Notaris, tentunya akan berdampak pada biaya pembuatan perjanjian yang akan dikeluarkan lebih tinggi. Maka, agar tidak memakan biaya terlalu besar dan memberatkan konsumen terkait dengan persaingan biaya pengiriman antara perusahaan, pihak perusahaan membuat perjanjian ekspedisi muatan pesawat udara dalam bentuk lisan.

Didalam sistem hukum di Indonesia tidak mensyaratkan pembuatan perjanjian pengangkutan itu secara tertulis, cukup dengan lisan saja, asalkan memiliki persetujuan kehendak atau konsensus. Kewajiban dan hak para pihak dapat diketahui dari penyelenggaraan pengangkutan, atau berdasarkan dokumen pengangkutan yang diterbitkan dalam perjanjian itu. Sementara itu, yang dimaksud dengan dokumen pengangkutan adalah tulisan yang dipakai sebagai bukti dalam pengangkutan, berupa naskah, tanda terima, tanda penyerahan, tanda milik atau hak. Mengenai surat perjanjian pengangkutan terdapat undang-undang yang mengikat dan ada juga yang belum diatur. Hal yang belum diatur dalam undang-undang, maka kebiasaan yang hidup dalam praktek pengangkutan diikuti oleh perusahaan pengangkutan.

Undang-undang memberikan hak kepada setiap orang untuk secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian. Para pihak dalam perjanjian diberi kebebasan dalam menentukan aturan yang mereka kehendaki dalam perjanjian dan melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati selama para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai sebab yang halal, artinya ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak diatur dalam peraturan atau undang-undang yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan dan kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Perjanjian tidak boleh bertentangan dengan: Pasal 1337 KUHPerdara yang mengatur tentang bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh Undang-Undang atau apabila berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum. ; Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang mengatur tentang bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. ; Pasal 1339 KUHPerdara yang mengatur tentang bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas

dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang.

### **3.2. Pembahasan**

Pihak ekspediter memberikan informasi tentang standar yang dikeluarkan oleh pihak pengangkut kepada pihak pengirim barang. Beberapa perusahaan penerbangan memiliki standar pengepakan masing-masing. Agar barang dapat sampai dengan keadaan yang baik maka pengepakan harus memenuhi standar pengepakan. Tujuan pengepakan memenuhi standar ialah menghindari agar barang tidak mengalami kerusakan pada saat pengangkutan dan demi keselamatan penerbangan.

Standar pengepakan dalam pengiriman barang CV Indo Jaya Logistics, sebagai berikut: a) Pembungkus paket dari bahan yang tidak mudah sobek atau rusak, karena paket yang dikirimkan menjadi satu dengan paket lainnya, mempunyai resiko rusak atau terkena air hujan akibat perjalanan jauh. Adapun pembungkus paket diantaranya kardus, bubble wrap, kotak kayu, kertas amplop atau kertas pembungkus dokumen. b) Penulisan alamat pengiriman yang dituju telah benar dan selengkap-lengkapnyanya dan jelas agar mudah dibaca. c) Penulisan nama pengirim, nomor handphone, dan alamat pengirim dan isi paket untuk kejelasan paket yang dikirim.

Permasalahan yang terjadi diakibatkan oleh pengirim barang yang sering terjadi adalah: Keterlambatan pengepakan yang mengakibatkan barang tidak tepat waktu sampai ke Bandara udara. Barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang tertera di dalam dokumen pengangkutan (Surat Muatan Udara). Pengepakan tidak sesuai dengan standar yang dikeluarkan oleh pihak pengangkut.

Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan barang dan atas dasar itu berhak memperoleh pelayanan pengangkutan dari pengangkut. Pengirim dapat disebut juga dengan pemilik barang sendiri atau barang orang lain yang bertindak atas nama pemilik barang. Selain itu pengirim dapat juga disebut penjual barang dalam perjanjian jual-beli yang berkewajiban menyerahkan barang kepada jasa pengangkutan. Pengirim juga bisa disebut dengan manusia pribadi, perusahaan perseorangan atau sebagai perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum.

Pengirim adalah pemilik barang yang memberikan kuasa kepada ekspediter untuk melaksanakan urusan pengiriman barang dan bertindak sebagai pemegang dokumen angkutan beserta membayar biaya pengiriman kepada pihak ekspediter.

Pengirim berkewajiban untuk mengisi formulir surat muatan udara kepentingan pengangkut dan dirinya sendiri. Dalam surat muatan udara itu pengirim harus memberitahukan keterangan-keterangan secara lengkap mengenai barang-barang yang akan dikirimkan. Mengenai kebenaran keterangan-keterangan ini pengirim bertanggung jawab, artinya pengirim bertanggung jawab terhadap semua kerugian yang diderita oleh pengangkut atau pihak-pihak lain sebagai akibat dari pemberituannya dan keterangannya yang kurang teliti, salah atau tidak lengkap (pasal 12 Ordonansi Pengangkutan Udara). Pengirim juga wajib menyertai surat muatan udara itu dengan surat-surat yang diperlukan pada persyaratan barang-barang kepada penerima, untuk memenuhi syarat-syarat dari pabean, pajak-pajak setempat dan polisi. Mengenai kelengkapan surat-surat ini, pengirim bertanggung jawab yang berarti kalau timbul suatu kerugian akibat tidak adanya, tidak lengkapnya atau tidak telitinya terhadap surat-surat itu, yang diderita oleh pengangkut, maka pengirim bertanggung jawab atas kerugian itu terhadap pengangkut udara. Mengenai kebenaran keterangan-keterangan, lengkap atau tidaknya surat-surat itu pengangkut tidak wajib memeriksanya (pasal 13 Ordonansi Pengangkutan Udara).

Pengirim barang menggunakan jasa pengangkut sebagai pelaku usaha dalam pengangkutan barang. Secara tidak langsung pengirim barang juga disebut dengan konsumen. Aturan-aturan tentang hak dan kewajiban konsumen dapat dijumpai dalam ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 diatur tentang hak konsumen, yaitu: a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keseluruhan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; e. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain dari pada peraturan yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen diatas, dalam pasal 5 UUPK juga mengatur tentang apa saja yang menjadi kewajiban dari konsumen, yaitu: Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan; Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; Membayar sesuai dengan nilai tukar yang lebih disepakati; Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Langkah-langkah yang biasanya diambil oleh Perusahaan Ekspedisi Muatan Udara sebagai berikut: a. Mencari atau memperoleh calon pengguna jasa, bila mungkin untuk dijadikan langganan (client). b. Melakukan negosiasi atau mengajak untuk memakai jasa *forwarding* yang digunakannya. c. Melakukan persiapan-persiapan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. d. Meneliti barang secara cermat agar cepat diproses atau dikirim. e. Proses pemeriksaan barang oleh petugas, proses pengurus dokumen, dan sebagainya, f. Melakukan negosiasi mengenai tarif jasa dari pihak pengangkut, baik dengan pihak pengirim dan pihak pengangkut. g. Apabila semua persiapan telah sesuai dengan ketentuan yang baik dan benar, maka selanjutnya menghubungi pihak pengangkut yang akan melaksanakan pengiriman barang yang dimaksud. h. Apabila proses pengiriman barang dilakukan dengan baik dan benar maka selanjutnya melaksanakan penagihan jasa *forwarding* secara lengkap kepada pihak yang terkait (penerima atau pengirim).

CV Indo Jaya Logistics merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi muatan pesawat udara (EMPU) yang berdiri secara hukum sejak April 2009. CV Indo Jaya Logistics adalah perusahaan kargo melalui pesawat udara yang memberikan layanan untuk sektor domestik maupun sektor internasional. CV Indo Jaya Logistics berperan sebagai agen penyedia jasa angkutan kargo melalui udara, darat dan laut. Dalam menjalankan tugasnya, CV Indo Jaya Logistics bertindak sebagai agen dari perusahaan penerbangan dan disisi lain bertindak atas nama pengirim barang.

Tidak selamanya jasa ekspediter dalam menjalankan kewajibannya selalu dengan baik. Terdapat kesalahan yang diakibatkan oleh pihak CV Indo Jaya Logistics atau perusahaan lain penyedia layanan jasa pengiriman barang dalam hal teknis selama pengangkutan barang dari alamat pengiriman barang sampai barang di muat kedalam pesawat udara. Adapun masalah yang biasa terjadi ialah: a. Armada atau kendaraan

yang untuk mengirim barang ke alamat pengirim ke Bandar udara datang tidak tepat waktu. b. Adanya barang yang hilang atau rusak selama pengangkutan dari alamat pengirim ke Bandar Udara. c. Dokumen dalam pengiriman tidak lengkap. d. Ketidaksuaian bagasi yang dibutuhkan oleh pengirim dengan semestinya.

Sebagai perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi muatan pesawat udara (EMPU), maka CV Indo Jaya Logistics termasuk sebagai pelaku usaha, sehingga CV Indo Jaya Logistics mempunyai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha maka ada beberapa hak dan kewajiban CV Indo Jaya Logistics, diantaranya ; Sebagai Pemegang Kuasa, Sebagai Penyimpan Barang.

Adapun penyelesaian apabila terjadi keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan CV. Indo <sup>Jaya</sup> Logistics ialah: Menerima laporan berupa keterangan tentang adanya keterlambatan pengiriman barang. Keterlambatan pengiriman barang dapat terjadi apabila keterlambatan pengepakan dan keterlambatan pengangkutan dari pihak penerbangan. Mengkonfirmasi kepada pihak pengirim barang. Memastikan kedatangan barang kepada pihak pengirim barang.

Didalam Kitab Undang-Undang Perdata nampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik. Karena di dalam UUPK pelaku usaha diatur sebagaimana melakukan usaha dengan itikad baik, ia harus mampu mengatur iklim usaha yang kondusif, dengan maksud tanpa ada persaingan yang curang antar pelaku usaha.

Secara baku yang dikeluarkan oleh perusahaan angkutan barang melalui udara dikeluarkan oleh kantor pusat. Hal tersebut dijadikan sebagai alasan untuk para pelaku usaha memperkecil kewajibannya. Jadi, kantor cabang sewaktu-waktu bisa melakukan penerobosan kebijakan dengan membuat kebijakan sendiri sehingga mengakibatkan kewajiban-kewajiban konsumen lebih besar dan sebaliknya hak-hak konsumen menjadi lebih kecil.

Didalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur bahwa perusahaan penerbangan sebagai Badan Usaha Angkutan Udara. Pasal 1 angka (20) UURI Nomor 1 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Badan Usaha Angkutan Udara adalah Badan Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Hukum Indonesia berbentuk Perseroan Terbatas (PT) atau Koperasi, yang memiliki kegiatan mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang kargo, dan/atau dengan memungut pembayaran. Diliat dari Undang-Undang tersebut, dapat dikatakan bahwa perusahaan penerbangan disebut sebagai perusahaan pengangkutan.



Dalam pasal 1 angka (26) UURI Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan menjelaskan bahwa pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini, dan/atau badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga. H.M.N Purwosutjipto menerangkan kewajiban-kewajiban dari pihak pengangkut adalah sebagai berikut: 1) Menyediakan alat pengangkutan yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. 2) Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/atau barang yang diangkutnya. Dengan demikian maka sejak pengangkutan menguasai orang (penumpang) dan/atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pihak pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdara). 3) Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi: a) Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau pernak-pernik buahan alat pengangkutnya; b) Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan; c) Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut. 4) Menyerahkan muatan ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian.

Adapun kewajiban yang dibebankan oleh pengangkut dari Undang-Undang, terdapat juga hak-hak yang diberikan oleh pihak pengangkut. Hak-hak tersebut, antara lain: Pihak pengangkut berhak menerima biaya pengangkutan. Pemberitahuan dari pengirim mengenai sifat, macam, dan harga barang yang akan diangkut, yang disebutkan dalam Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD. Penyerahan surat-surat yang diperlukan dalam rangka mengangkut barang yang diserahkan oleh pengirim barang kepada pengangkut berdasarkan Pasal 478 ayat (1) KUHD.

CV Indo Jaya Logistics adalah perusahaan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara yang melayani jasa pengiriman barang yang berkewajiban mengirimkan barang dari pengirim melalui pengangkutan udara yang selanjutnya diserahkan kepada penerima. Kewajiban CV Indo Jaya Logistics timbul karena adanya kesepakatan dalam perjanjian pengiriman barang dengan pengirim. Sejak adanya kesepakatan perjanjian ekspedisi maka para pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. CV Indo Jaya Logistics telah sepakat mengurus dan melaksanakan pekerjaan mengangkut barang dari gudang pengirim hingga ke bandara. Dari pihak pengirim barang juga

telah sepakat membayar provisi kepada ekspediter. Dan apabila para pihak melakukan kewajiban dan tanggung jawab dengan baik maka perjanjian itu telah berakhir.

Tanggung jawab CV Indo Jaya Logistics harus dipenuhi apabila terbukti melakukan kesalahan atau kelalaian dan tidak melaksanakan kewajiban tersebut berdasarkan perjanjian ekspedisi barang sehingga terjadi keterlambatan, kehilangan atau kerusakan barang yang telah diserahkan oleh pengirim barang, sehingga mengakibatkan kerugian dari pihak pengirim barang, maka CV Indo Jaya Logistics bertanggung jawab sepenuhnya mengganti kerugian yang diderita oleh pengirim barang atau penerima barang, kecuali CV Indo Jaya Logistics dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut tidak disebabkan karena kesalahan pihak dari CV Indo Jaya Logistics.

Pada pelaksanaannya, CV Indo Jaya Logistics dalam mengganti kerugian akibat kesalahan atau kelalaiannya setinggi-tingginya harga dari barang yang dikirim. CV Indo Jaya Logistics tidak membayar ganti kerugian atas biaya yang telah dibayar oleh pengirim. Hal tersebut jelas telah merugikan pihak konsumen (pengirim barang) karena ganti kerugian yang diberikan CV Indo Jaya Logistics tersebut sangat terbatas. Tetapi kebanyakan pihak konsumen hanya dapat menerima saja kebijakan tersebut.

Bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh CV Indo Jaya Logistics tersebut tidak sesuai dengan pendapat teori keadilan (John Rawls). Dalam posisi asli prinsip-prinsip keadilan memberikan hak yang sama atau kebebasan dasar yang paling luas setiap orang, seluas kebebasan yang sama bagi semua orang, menurut Rawls. Kepentingan ekonomi dan sosial walaupun diatur sedemikian rupa diharapkan dapat memberikan keuntungan semua orang.

Ekspediter adalah barang siapa yang menyuruh menyelenggarakan pengangkutan barang dagangan, melalui daratan atau perairan. Kewajiban tersebut diatur didalam Pasal 87, 88, dan 89 KUHD, oleh karena seorang ekspediter menyuruh menyelenggarakan pengangkutan kepada pihak lain, maka ia juga bertanggung jawab terhadap perbuatan pihak lain itu. Pasal 87 KUHD menetapkan tentang tanggung jawab ekspediter terhadap barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk: Menghindarkan segala upaya untuk menjamin akan keselamatan barang-barang yang akan dikirim; Melakukan pengiriman barang selekas-lekasnya dengan rapi pada barang yang telah diberikan dari pihak pengirim; Pengambilan barang dari gudang pengirim; Lebih baik pula penyimpanan di gudang ekspediter; Pengambilan barang

muatan dari pelabuhan, bandara, atau tempat tujuan untuk diserahkan kepada penerima barang yang berhak atau kepada pengangkut selanjutnya.

Ada beberapa perusahaan penerbangan atau *airlines* tidak mau memberikan tindakan klaim terhadap CV Indo Jaya Logistics untuk mengganti kerugian yang diakibatkan karena kesalahan pihak perusahaan penerbangan. Di dalam kasus ini pihak konsumen tidak bisa mengklaim pihak pengangkut, melainkan pihak konsumen harus menuntut ganti kerugian kepada pihak CV Indo Jaya Logistics sebagai ekspeditur atas nama pengangkut. Namun, disisi lain CV Indo Jaya Logistics sebagai ekspeditur atas nama pengirim mengklaim pihak pengangkut untuk mengganti kerugian atas barang yang telah rusak atau hilang atas kesalahan pengangkut.

Pelaksanaan tersebut membuat ganti kerugian terhadap konsumen sangat terbatas. Besarnya ganti kerugian yang dibuat oleh pengangkut pada klausul eksonerasi dalam surat muatan udara. CV Indo Jaya Logistics memberikan ganti kerugian kepada pihak pengirim akibat kesalahan pengangkut sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat oleh pengangkut tersebut. Seharusnya CV Indo Jaya Logistics melindungi kepentingan konsumen dengan menuntut ganti kerugian yang layak kepada pengangkut.

Tindakan CV Indo Jaya Logistics dalam melindungi hak konsumen tersebut tidak sesuai dengan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Sadjipto Rahardjo. Asas perlindungan hukum yang salah satunya yaitu Asas Manfaat yang menggunakan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

Pelaksanaan ganti kerugian konsumen yang telah mengalami kerugian akibat kesalahan dari pihak pengangkut dilakukan berdasarkan pasal 7 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Dalam isi perjanjian tersebut membatasi atas besarnya biaya ganti kerugian akibat kesalahan pengangkut. Ganti kerugian terhadap barang yang rusak, hilang dan terlambat yang disebabkan oleh pihak pengangkut dibatasi setinggi-tingginya Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per kilogram, kecuali jika ada pernyataan khusus tentang harga barang pada saat penyerahan dari pengirim ke pengangkut dan dengan pembayaran tarif yang lebih tinggi sesuai dengan yang disyaratkan oleh pengangkut. Di dalam surat muatan udara selain menjelaskan pembatasan ganti

kerugian, tercantum pula tentang klausul yang memuat bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang bagaimana pun juga ditimbulkan oleh kelambatan pengangkutan, termasuk juga kelambatan barang datang serta keterlambatan dalam penyerahan barang.

Didalam Pasal 145 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berisi bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo, dikarenakan kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak berada dalam pengawasan pengangkut. Pasal 165 menjelaskan mengenai ganti kerugian dengan jumlah ganti kerugian yang diberikan adalah ganti kerugian yang diberikan oleh badan usaha angkutan udara niaga diluar ganti kerugian yang diberikan lembaga asuransi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Untuk memperkecil kerugian, didalam pasal 179 menjelaskan bahwa pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang atau kargo yang diangkut.

#### **4. PENUTUP**

##### **4.1 Kesimpulan**

Pelaksanaan dalam perjanjian pengangkutan barang atau pengiriman barang melalui angkutan udara yang dilakukan CV. Indo Jaya Logistics menggunakan perjanjian tidak tertulis. Walaupun perjanjian antara CV. Indo Jaya Logistics tidak tertulis terdapat alat bukti berupa kwitansi pembayaran yang dapat dijadikan adanya bukti perjanjian antara konsumen atau pengirim barang dengan CV. Indo Jaya Logistics yang telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengirim barang atau konsumen memperoleh Surat Muatan Udara harus melalui ekspediter dan konsumen harus memenuhi ketentuan-ketentuan yang diterapkan oleh pihak pengangkut sesuai dengan yang tertulis dalam Surat Muatan Udara.

Tanggung Jawab CV. Indo Jaya Logistics terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian pengangkutan barang melalui pesawat udara atau angkutan udara sangat terbatas. Tanggung Jawab CV. Indo Jaya Logistics dalam mengganti kerugian akibat kesalahannya setinggi-tingginya harga dari barang yang dikirim tersebut. CV. Indo Jaya Logistics tidak membayar ganti kerugian atas biaya pengangkutan yang sudah dibayar oleh pengirim. Sedangkan atas kesalahan pihak angkutan udara, pihak CV. Indo Jaya Logistics memberikan ganti kerugian kepada pengirim berdasarkan kebijakan yang dibuat oleh pengangkut.

## 4.2 Saran

Pihak ekspediter diharapkan dalam memberikan informasi yang lengkap kepada pihak pengirim barang atau konsumen mengenai perjanjian yang dibuat oleh pihak ekspediter dan pengangkut barang atau pihak penerbangan bahwa perjanjian tersebut tidak tertulis. Pihak ekspediter seharusnya menjelaskan secara lebih rinci atau lengkap lagi bahwa mengenai hak dan kewajiban para pihak kepada pihak pengirim barang atau konsumen. Sehingga konsumen tidak salah membedakan antara perjanjian pengangkutan barang (antara ekspediter atas nama pengirim atau konsumen dengan pihak pengangkut) dan perjanjian ekspedisi (antara pengirim barang atau konsumen dengan ekspediter).

Diharapkan untuk pihak ekspediter memberikan tanggung jawab kepada pihak pengirim atau konsumen dengan besaran ganti kerugian yang tidak memberatkan pengirim atau secara adil. Begitu juga jika kesalahan tersebut dilakukan oleh pihak angkutan udara atau pengangkut, seharusnya ekspediter mempunyai kebijakan untuk melindungi konsumen agar mendapatkan ganti kerugian yang layak akibat kesalahan pengangkut.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adi Nugroho, Susanti. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kehendak Implementasinya*. 2008. Kencana. Jakarta. Hlm.184.
- Amirudin dan H. Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, P.T Raja Grafindo Persada, hlm.30.
- Budiono, Herlien. 2010, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Bandung, Citra Aditya, hlm. 123.
- Fuady, Munir. 1997. *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktik*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 76.
- Harahap, M.Yahya. 1986. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung. Alumni. Hlm.6.
- HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*. 1983. Djambatan. Jakarta.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. 2004. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hlm. 47
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*. 1991. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung. Hlm.33.

Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja. 2002. *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada. Hlm.46.

Raharho, Handri. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. 2009. Pustaka Yustisia. Yogyakarta. Hlm.79

Salim HS, 2006, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 160.

Setiawan, 1987, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Bina Cipta. Hlm. 12.

Subekti, 2004, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, PT Inter Masa, hlm. 17.

Suratman dan Philips Dhilah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, Alfabeta, hlm. 53.

Yustisia, Tim Pustaka. 2007. *Standar Keamanan dan Keselamatan Jasa Penerbangan*. Jakarta: Pustaka Yustisia. Hlm. 20.

### **Undang-undang :**

UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

### **Website :**

Kargo udara. 2012. *Dokumen yang diperlukan dalam pengiriman barang/kargo* <http://kargoudara.blogspot.co.id> di akses Selasa, 30 Oktober 2018, pukul 21:53

Logistik Indonesia. 2010. *Pengiriman Barang* dalam <http://logistikindonesia.blogspot.com/2010/07/pengiriman-barang.html> di akses Selasa, 28 Agustus 2018, pukul 23:32 .

### **Tambahan :**

Hasil wawancara dengan Haryanto, Kepala Kantor Pusat CV Indo Jaya Logistics pada tanggal 29 Oktober 2018.